



AUTOMOBILE CLUB UDINE

**PROGRAMMA TRIENNALE PER LA TRASPARENZA E L'INTEGRITÀ
2011-2013**

seconda annualità (2012)

*Versione aggiornata alla luce delle linee guida emanate dalla CiVIT con Delibera n.2/2012 e
collegate*

Considerazioni Generali

Nell'ambito delle funzioni previste dal provvedimento di riforma della P.A. (decreto legislativo 150/2009), la Commissione per la Valutazione, la Trasparenza e l'Integrità delle pubbliche amministrazioni (CiVIT), il 15 ottobre 2010 ha emanato la delibera n. 105.

Con questo provvedimento la CiVIT ha esplicitato le linee guida relative alle modalità di attuazione dell'art. 11, commi 2 e 8, lettera a), del decreto legislativo 150/2009, che impone alle Amministrazioni l'obbligo di predisporre e rendere pubblico il Programma triennale per la trasparenza, l'integrità e la legalità, le cui finalità sono quelle:

1) di indicare il contenuto minimo e le caratteristiche essenziali del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità;

2) di elencare i dati da pubblicare sul sito istituzionale delle Amministrazioni;

3) di precisare le modalità di pubblicazione del Programma.

In applicazione del d.lgs. n. 150 del 27 ottobre 2009 - e secondo le linee guida tracciate dalla CiVIT nella delibera n. 105 del 2010 - l'Automobile Club Udine (di seguito AC) predispone il Programma triennale per la trasparenza, l'integrità e la legalità.

Il Legislatore ha dato corpo ad una profonda trasformazione del quadro normativo regolatore delle modalità di funzionamento della P.A. introducendo, con il decreto legislativo 150/2009, istituti dal forte impatto organizzativo ed etico nelle Pubbliche amministrazioni.

Con successiva Delibera 2/2012, pubblicata in data 10 gennaio 2012, la CIVIT ha emanato le "Linee guida per il miglioramento della predisposizione e dell'aggiornamento del Programma Triennale per la trasparenza e l'integrità".

Le linee guida costituiscono parametro di riferimento per tutti i soggetti pubblici, anche non contemplati dal decreto 150/2009, e per tutti i soggetti che svolgono funzioni amministrative.

Ad eccezione dei contenuti della delibera CIVIT 2/2012 che si riferiscono ad obblighi di legge, che sono naturalmente vincolanti per tutte le amministrazioni, l'applicazione delle altre indicazioni contenute nella citata delibera CIVIT avverrà in modo graduale, compatibilmente con le ridotte dimensioni dell'Ente e le caratteristiche strutturali organizzative e gestionali dell'AC (vedi sub CIVIT 2/2012 § 2 cpv 3).

In considerazione della imminente scadenza di legge per l'adozione del Programma, l'Ente ha provveduto ad elaborare una prima versione del Programma mantenendo di massima la medesima struttura del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità 2011/2013, opportunamente attualizzato al triennio di riferimento ed integrato nei contenuti secondo quelle indicazioni contenute nella Delibera 2/2012 sopra citata, che sono state ritenute di più immediata corrispondenza con le effettive esigenze di trasparenza dell'Ente, tenuto conto delle dimensioni e della struttura organizzativa dello stesso.

La presente versione del Programma è aggiornata coerentemente alle indicazioni contenute nella Delibera CIVIT 2/2012 citata ed alla luce del confronto con il Programma adottato dall'ACI, Ente federante.

Quadro normativo di riferimento

| Fonte | Titolo |
|--|---|
| Art.53 D.Lgs 165 del 30 marzo 2001 e s.m.i. | <i>Norme Generali sull'ordinamento del lavoro alle dipendente delle Amministrazioni pubbliche</i> |
| Legge n. 4 del 9 gennaio 2004 | <i>"Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici"</i> |
| D.Lgs n.82 del 7 marzo 2005 | <i>"Codice dell'Amministrazione digitale"</i> |
| Legge n. 296 del 27 dicembre 2006 (Finanziaria 2007) (art. 1 comma 593) | <i>"...nessun atto comportante spesa ai sensi del precedente periodo può ricevere attuazione, se non sia stato previamente reso noto, con l'indicazione nominativa dei destinatari e dell'ammontare del compenso, attraverso la pubblicazione sul sito web dell'amministrazione o del soggetto interessato..."</i> |
| Legge n. 69 del 18 giugno 2009 | <i>"Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile"</i> |
| Legge n.15 del 4 marzo 2009 e D.Lgs n. 150 del 27 ottobre 2009 | <i>"Legge Delega al Governo finalizzata all'ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e alla efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni nonché disposizioni integrative delle funzioni attribuite al Consiglio nazionale dell'economia e del lavoro e alla Corte dei conti" e relativo decreto di attuazione"</i> |
| DL 30 dicembre 2009, n. 194 e Legge di conversione 26 febbraio 2010, n. 25 | <i>"Proroga di termini previsti da disposizioni legislative»"</i> |
| Delibera CiVIT n.105 del 15 ottobre 2010 e D.Lgs n.150 del 27 ottobre 2009 | <i>"Linee guida per la predisposizione del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità"</i> |
| Delibera 5 gennaio 2012, n. 2 (CiVIT) | <i>"Linee guida per il miglioramento della predisposizione e dell'aggiornamento del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità"</i> |
| Delibere CiVIT n.ri 1, 2, 3, 4 e 5 del 2012 | <i>Argomenti vari</i> |

In applicazione del DLgs. n. 150 del 27 ottobre 2009 e secondo le linee guida tracciate dalla CIVIT con le delibere n. 105 del 2010 e n. 2 del 2012, l'Automobile Club di Udine (di seguito ACU) predispone il Programma triennale per la trasparenza e l'integrità.

Le informazioni, i dati e le iniziative contenute nel Piano riguardano esclusivamente l'AC Udine.

Da un punto di vista generale, il Piano della trasparenza deve coordinarsi anche temporalmente con il Piano delle performance e pertanto, in via indiretta, con la programmazione economico-finanziaria dell'Ente.

Competente quindi per l'elaborazione del Piano, nonché per la sua esecuzione è il Direttore, che è anche nominato dagli Organi responsabile della Trasparenza.

Il rispetto dei principi di trasparenza e di accessibilità totale sono assicurati dalla descrizione e dalla mappatura di tutti i processi di predisposizione del Piano e di realizzazione e monitoraggio delle attività e dei risultati.

Sono individuati altresì gli aspetti organizzativi e le risorse a disposizione.

Il Programma costituisce strumento di promozione, sinergia e collaborazione trasversale tra le Strutture organizzative, considerando che i singoli contributi di competenza, necessari per la realizzazione del Piano, vanno a comporre un quadro sistemico unitario rappresentativo dell'Ente.

Il Programma descrive:

- le risorse a disposizione per la realizzazione del Piano della trasparenza, dell'integrità e la legalità, intese come elementi di *input* e come fattori organizzativi coordinati e finalizzati al raggiungimento degli obiettivi di trasparenza, integrità e legalità;
- i collegamenti con il Piano delle *performance* dell'Ente e le relative iniziative per la trasparenza dello stesso;
- i processi di promozione della trasparenza, integrità e legalità, attuati attraverso specifiche iniziative che accompagnano l'intero ciclo di vita del Piano.

La struttura del Piano ricalca lo schema contenuto al punto 4 della direttiva CIVIT, che prevede la seguente articolazione dei contenuti:

| # | Parte |
|---|---|
| 1 | Selezione dei dati da pubblicare |
| 2 | Modalità di pubblicazione online dei dati |
| 3 | Descrizione delle iniziative |
| 4 | Sezione programmatica |
| 5 | Collegamenti con il piano delle <i>performance</i> |
| 6 | Processo di coinvolgimento degli <i>stakeholder</i> |
| 7 | Posta elettronica certificata (PEC) |
| 8 | Giornate della trasparenza |

L'attuale struttura generale del Programma recepirà di anno in anno specifici contenuti, anche di carattere temporale, che saranno evidenziati nel documento annuale il quale diventerà parte integrante del Piano triennale rappresentandone la versione specifica per ciascun anno di riferimento.

(1) Introduzione: organizzazione e funzioni dell'amministrazione

L'AC è un Ente pubblico non economico senza scopo di lucro, a base associativa federato all'ACI. L'Ente persegue le finalità di interesse generale automobilistico ed esplica nella propria circoscrizione, ed in armonia con le direttive dell'ACI, le attività indicate dall'art. 4 dello Statuto dell'ACI, per lo sviluppo dell'automobilismo ed il presidio di molteplici versanti della mobilità.

L'Ente è posto sotto la vigilanza del Dipartimento per lo Sviluppo e la Competitività del Turismo, nella sua veste di Pubblica Amministrazione, ed è assoggettato al controllo della Corte dei Conti.

Sono Organi dell'AC: il Presidente, il Consiglio Direttivo, l'Assemblea dei Soci.

Il controllo generale dell'Amministrazione è affidato ad un Collegio dei revisori del Conti.

Al vertice della struttura amministrativa dell'Ente si colloca la figura del Direttore, con funzioni di coordinamento generale dell'azione amministrativa dell'AC e di raccordo tra questo e organi di indirizzo politico-amministrativo.

La promozione e diffusione dei contenuti del programma all'interno dell'Ente avverrà anche mediante il coinvolgimento del personale nelle fasi di elaborazione e attuazione del Programma e nelle giornate della trasparenza.

Da un punto di vista generale, il Programma della trasparenza deve coordinarsi anche temporalmente con il Piano delle *performance* e pertanto, in via indiretta, con la programmazione economico-finanziaria dell'Ente.

I tempi di pubblicazione sono quindi vincolati a quanto previsto dalla normativa vigente e riportato in dettaglio nella direttiva della CiVIT.

Relativamente agli adempimenti connessi alle prescrizioni in materia di trasparenza e di pubblicazione sul sito web, L'Ente per la realizzazione e la gestione del sito istituzionale si avvale dei servizi della società Moltiplica srl

Il Responsabile della Trasparenza è il Direttore dell'Automobile Club Udine, dott.ssa Maddalena Valli.

I dati, ivi compreso il trattamento economico, sono pubblicati sul sito istituzionale www.aci.it, sezione Trasparenza, valutazione e merito.

(2) Selezione dei dati da pubblicare

| DATI | DISPONIBILITA' DATI |
|---|---|
| Delibere Consiglio Direttivo, Assemblea | Pubblicato |
| Piano e Introduzione sulle <i>performance</i> | Pubblicato |
| Sistema di Valutazione delle <i>performance</i> | Pubblicato |
| Relazione sulla Performance | La Relazione sulla Performance 2011 sarà adottata entro il 30/06/2012 |
| Delibere del Presidente | Pubblicato |
| <i>Curriculum</i> e retribuzione del Direttore, titolare di posizioni organizzative (con evidenza sulle componenti variabili della retribuzione e retribuzione di risultato), indirizzo di posta elettronica e numeri telefonici ad uso professionale | Pubblicato |
| <i>Curricula</i> , retribuzioni, compensi ed indennità di coloro che rivestono incarichi di indirizzo politico amministrativo e dei relativi uffici di supporto, ivi compresi, a titolo esemplificativo, i vertici politici delle Amministrazioni | Pubblicato |
| Nominativi e <i>curricula</i> dei componenti degli OIV e del Responsabile delle funzioni di misurazione della <i>performance</i> | Pubblicato |
| Tassi aggregati di assenza e di maggiore presenza del personale | Pubblicato |
| Ruolo dei dipendenti, data di inquadramento nella fascia di appartenenza o in quella inferiore, data di primo inquadramento nell'amministrazione, decorrenza e termine | Pubblicato |

| | |
|---|--|
| degli incarichi conferiti <i>ex art. 19</i> | |
| Numero dei procedimenti disciplinari | No |
| Ammontare complessivo dei premi collegati alla <i>performance</i> stanziati e l'ammontare dei premi effettivamente distribuiti | Pubblicato. |
| Analisi dei dati relativi al grado di differenziazione nell'utilizzo della premialità sia per i dirigenti, sia per i dipendenti | No All'Ente non si applicano le disposizioni di cui all'art. 19 comma 2 e 3 del d.lgs. 150/2009 (<i>differenziazione delle valutazioni</i>) poichè il numero dei dipendenti in servizio è inferiore a 15 e non sono previsti dirigenti nella pianta organica. |
| Codici di comportamento | Pubblicato |
| Organigramma | Pubblicato |
| Contratti integrativi stipulati | Pubblicato |
| Dati su sovvenzioni, contributi, crediti, sussidi e benefici di natura economica erogati al personale dipendente rappresentati in forma aggregata ed anonima (<i>benefici assistenziali ovvero dichiarazione negativa</i>) | Pubblicato |
| Indagini di <i>customer/citizen satisfaction</i> | Pubblicate se presenti |
| Relazione tecnico-finanziaria e illustrativa, certificata dagli Organi di controllo Informazioni trasmesse ai fini dell'inoltro alla Corte dei Conti, modello adottato ed esiti della valutazione effettuata dai cittadini sugli effetti attesi dal funzionamento dei servizi pubblici in conseguenza della contrattazione integrativa | Pubblicato |
| Incarichi retribuiti e non retribuiti conferiti o autorizzati ai propri dipendenti in seno alla stessa amministrazione o presso altre amministrazioni o società pubbliche o private | Pubblicato |
| Incarichi retribuiti e non retribuiti conferiti o autorizzati ai dipendenti di altra amministrazione | Pubblicati |
| Incarichi retribuiti e non retribuiti affidati, a qualsiasi titolo, dall'Ente a soggetti esterni (on indicazione del soggetto incaricato, <i>curriculum</i> dello stesso; oggetto dell'incarico e durata; compenso lordo; modalità di selezione e/o affidamento; tipo di rapporto | Pubblicati |
| Dati su provvidenze di natura economica (contributi, sovvenzioni, crediti, sussidi e benefici di natura economica) | Pubblicati |
| Tempi medi di definizione dei procedimenti e di erogazione dei servizi con riferimento all'esercizio finanziario precedente | Pubblicato |
| Elenco delle caselle di posta elettronica istituzionali attive, con la specifica in caso di | Pubblicato |

| | |
|--|---|
| caselle di posta elettronica certificata | |
| Registro dei processi automatizzati | Pubblicato |
| Pubblicazione Programma triennale per la Trasparenza e l'Integrità e relativo stato d'attuazione; nominativo del responsabile del Piano | Pubblicato |
| Informazioni sulla dimensione della qualità dei servizi pubblici erogati | Pubblicato |
| Carta della qualità dei servizi | La Carta dei Servizi, redatta dalla Direzione Servizi Ispettivi dell'ACI e approvata dal Comitato Esecutivo, sarà pubblicata dopo l'approvazione dell'Organo competente |
| Informazioni sulle dimensioni della qualità dei servizi erogati | Pubblicato |
| Indicatore dei tempi medi di pagamento relativi agli acquisti di beni, servizi e forniture (indicatore di tempestività dei pagamenti) | Pubblicato |
| Buone Prassi sui tempi di adozione dei provvedimenti e per l'erogazione dei servizi pubblici | Link sito www.aci.it |
| Public Procurement | Dati disponibili ai sensi dell'art. 7 DL 163/2006 e successive modificazioni e integrazioni (AVCP) |
| Dati riguardanti Consorzi, Enti e Società di cui l'A.C. fa parte, con l'indicazione, in caso di società, della quota di partecipazione nonché i dati concernenti l'esternalizzazione di servizi e attività anche per convenzione | Pubblicato |
| Servizi erogati agli utenti finali e intermedi, contabilizzazione dei loro costi ed evidenziazione dei costi effettivi e di quelli imputati al personale per ogni servizio erogato, monitoraggio del loro andamento da estrarre coerentemente ai contenuti del piano e della Relazione sulla Performance | Link sito www.aci.it |
| Bilancio | Pubblicato |
| Elenco degli atti e documenti che l'istante ha l'onere di produrre a corredo dell'istanza | Pubblicati se presenti |
| Elenco delle tipologie di procedimento svolte da ciascun Ufficio di livello dirigenziale non generale e di ogni altro adempimento procedimentale . Scadenze e modalità di adempimento dei procedimenti individuati ai sensi degli art. 2 e 4 L. 241/90 (tempi medi) | Pubblicati se presenti |

| | |
|--|---|
| Elenco di tutti gli oneri informativi, anche se pubblicati nella GU, gravanti sui cittadini e sulle imprese introdotti o eliminati con i regolamenti ministeriali o interministeriali, nonché con i provvedimenti amministrativi a carattere generale adottati dalle Amministrazioni dello Stato al fine di regolare l'esercizio dei poteri autorizzatori, concessori o certificatori e l'accesso ai servizi pubblici ovvero la concessione di benefici. | Publicati se presenti |
| Statistiche di genere | Publicati se presenti |
| Procedimenti negoziali | Publicati entro 90 giorni |
| Piano degli indicatori e risultati attesi di Bilancio* | No *L'art. 1, comma 2, legge 31.12.2009 n. 196, stabilisce che "Ai fini della presente legge, per amministrazioni pubbliche si intendono gli enti e gli altri soggetti che costituiscono il settore il settore istituzionale delle amministrazioni pubbliche individuati dall'Istituto Nazionale di Statistica (ISTAT) sulla base delle definizioni di cui agli specifici regolamenti comunitari". Non essendo l'AC compreso tra el Amministrazioni Pubbliche individuate dall'ISTAT, si ritiene che la normativa di cui al D.Lgs. 91/2011 in materia di armonizzazione dei sistemi contabili non sia applicabile all'Ente". |
| Retribuzioni, compensi ed indennità di coloro che rivestono incarichi di indirizzo politico amministrativo e dei relativi uffici di supporto, ivi compresi, a titolo esemplificativo, i vertici politici delle Amministrazioni | Publicato |
| Trattamento economico annuo onnicomprensivo a carico della finanza pubblica (art. 3 c.44 L. 244/2007 - D.L. 201/2011 art.23 ter). | Publicato se presente |

Tabella aree esposte a rischio di corruzione e/o cattiva gestione

| AREA STRATEGICA | PROCESSO/PROCEDIMENTO | RISCHIO DI CORRUZIONE | RISCHIO DI CATTIVA GESTIONE |
|---------------------------------|--|------------------------------|------------------------------------|
| Acquisti | Procedure di individuazione del contraente | Si | Si |
| Gestione del personale | Procedure concorsuali | Si | Si |
| Infrastrutture e Organizzazione | Gestione processi contabili attivi e passivi | Si | Si |

In relazione alle aree di rischio indicate, l'organizzazione ha da tempo intrapreso in via preventiva azioni atte a contrastare rischi di corruzione e/o cattiva gestione in particolare:

- per quanto riguarda le procedure di individuazione del contraente la disciplina unitaria e normativa del codice dei Contratti pubblici, impostato specificamente sui principi di trasparenza, impone già tutta una serie di obblighi di pubblicità e di informazione a carico del committente. Da anni è attiva sul sito la sezione Bandi di Gara, che delinea il profilo del committente e, per ogni procedimento, evidenzia il nominativo del relativo responsabile, nonché tutti gli atti e documenti di gara e che dà piena evidenza alle procedure di concorso avviate dall'Ente.

Posta elettronica certificata (PEC)

L'indirizzo PEC dell'AC è il seguente: automobileclubudine@legalmail.com

Livello di funzionamento della PEC: L'indirizzo è regolarmente operativo.

Eventuali azioni previste per l'adeguamento alla normativa: L'indirizzo della casella è regolarmente aggiornato e a disposizione degli stakeholder.

1. Modalità di pubblicazione online dei dati

L'area dedicata alla Trasparenza, Valutazione e Merito si apre con una breve introduzione, sotto la quale compare l'elenco delle macro sezioni, sezioni e sottosezioni in cui sono stati organizzati tutti i dati presi in esame.

La legge 18 giugno 2009 n. 69 "*Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile*" ed il decreto legislativo 27 ottobre 2009 n. 150 "*Attuazione della Legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni*" dispongono che le pubbliche amministrazioni debbano dare pubblicità ad ogni aspetto della propria organizzazione ed ai sistemi di misurazione e valutazione delle *performance*, secondo le sezioni tematiche di seguito elencate:

- **Personale**
- **Organizzazione**
- **Atti , Regolamenti e Provvedimenti Amministrativi**
- **Incarichi e Consulenze**
- **Gestione economico/finanziaria e risorse**
- **Gestione pagamenti**
- **Buone prassi**
- **Sovvenzioni e contributi**
- **Public Procurement**
- **Programma trasparenza**

Esplorando la **Macro Sezione Personale** si trovano le seguenti sezioni:

1. Dati e curriculum del Direttore
2. Dati relativi al ruolo personale dipendente
3. Dati del personale politico-amministrativo
4. Organismo indipendente di valutazione (OIV)
5. Tassi di assenza e maggior presenza
6. Premi collegati alle performance
7. Differenziazione premialità
8. Codici di comportamento

Esplodendo la **Macro Sezione Organizzazione** si trovano le seguenti sezioni:

- Informazioni sull'organizzazione:
 - Organigramma
 - Casella di posta istituzionale e casella di PEC
- *Performance* (tre sottosezioni)
 - Sistema di Valutazione Performance
 - Piano delle Performance
 - Relazione sulle Performance
- Registro dei processi automatizzati (ex art. 34 L.69/2009)
- Servizi on – line
- Carta dei Servizi
- Informazioni sulla dimensione della qualità sui servizi erogati
- Procedimenti amministrativi
 - Tabelle procedimenti amministrativi (Scadenze e modalità di adempimento dei procedimenti individuati ai sensi degli artt. 2 e 4 L. 241/90)
- Procedimenti amministrativi ad istanza di parte e oneri informativi.
- Procedimenti negoziali

Esplodendo la **Macro Sezione Atti, Regolamenti e provvedimenti amministrativi** compaiono le Delibere adottate dal Presidente, dall'Assemblea dei Soci e dal Consiglio Direttivo e dal Collegio dei revisori.

Nella medesima Sezione vengono pubblicati:

- Statuto ACI
- Regolamento di Amministrazione e Contabilità
- Regolamento di Organizzazione
- Regolamento interno della Federazione ACI
- Regolamento di attuazione in materia di Diritto di Accesso
- Regolamento elettorale

Esplodendo la **Macro Sezione Incarichi e Consulenze** si trovano:

- Elenco incarichi e consulenze conferiti a soggetti esterni
- Elenco incarichi conferiti o autorizzati ai propri dipendenti

Esplodendo la **Macro Sezione Gestione economico/finanziaria e risorse** si trovano le seguenti sezioni:

- Bilancio in forma semplificata
- Servizi erogati agli utenti finali e intermedi
- Contratti integrativi
- Dati riguardanti consorzi, enti e società

Esplodendo la **Macro Sezione Gestione pagamenti** si trovano le seguenti sezioni:

- Indicatore tempestività pagamenti
- Tempi medi di definizione dei procedimenti ed erogazione dei servizi

La **Macro Sezione Buone Prassi** apre il link al sito ACI, dove si trovano le sezioni:

- Guida metodologica per l'individuazione e gestione delle best practice in ACI
- Buone prassi, tempi medi dei provvedimenti e servizi al pubblico

La **Sezione Sovvenzioni e contributi** contiene

- dati su sovvenzioni, contributi, crediti, sussidi e benefici di natura economica

La **Sezione Public Procurement** non presenta sottosezioni .

Esplodendo la **Macro Sezione Programma Triennale per la Trasparenza, l'Integrità e la Legalità** si trovano le seguenti sezioni:

- Programma Triennale per la trasparenza e l'integrità
- Giornate della Trasparenza
- Stato di attuazione
- Iniziative
- Valutazione CiVIT

La pubblicazione on line dei dati sopraelencati, inoltre, sarà effettuata in coerenza con quanto previsto dal Documento "Linee Guida ai siti web" in modo particolare rispetto a:

- trasparenza e contenuti minimi dei siti pubblici;
- aggiornamento e visibilità dei contenuti;
- accessibilità e usabilità;
- classificazione e semantica;
- formati aperti;
- contenuti aperti.

Tracciabilità del processo di gestione dei dati e Gestione della configurazione del sito web

Le informazioni destinate ad alimentare il sito web, ed in particolare pubblicate nell'apposita sezione "trasparenza, valutazione e merito" vengono digitalizzate e pubblicate sul sito web stesso, a cura del responsabile della trasparenza dott.ssa Maddalena Valli

Tutto il processo di gestione delle informazioni viene tracciato mediante strumenti telematici e tale tracciatura viene mappata e registrata in un file di servizio .xls conservato su un server dati.

La gestione di tale processo viene effettuata presso l'AC.

L'output finale del processo, ossia il layout del sito web che pubblica le informazioni sulla trasparenza, viene mantenuto e conservato dalla società Moltiplica srl.

Requisiti di forma

L'aggiornamento della Sezione Trasparenza nel sito web AC è assicurato in coerenza con quanto previsto dalle Delibere CiVIT nn. 105/2010 e 2/2012.

Per quanto riguarda l'aggiornamento e la visibilità dei contenuti si precisa che la loro individuazione, gli aggiornamenti, la precisione, completezza, correttezza e tempestività sono di competenza del Responsabile.

La tempestività degli aggiornamenti è conseguente alla disponibilità dei contenuti e viene assicurata anche mediante l'assistenza tecnica della Società Moltiplica srl nell'arco delle 24 ore lavorative per contenuti quantitativamente limitati. Tale termine è ovviamente modulato in funzione della quantità delle informazioni da aggiornare.

Le informazioni superate ma ritenute ancora utili vengono conservate; i contenuti vengono inseriti con il coordinamento tecnico assicurato dalla società Multiplika srl

(3) Procedimento di elaborazione e adozione del Programma

Il Programma è frutto di un processo di elaborazione e redazione complesso ed articolato che coinvolge numerosi attori.

Gli Organi di indirizzo politico-amministrativo intervengono attraverso l'approvazione sia del Piano delle *Performance* sia del Programma della Trasparenza, all'interno dei quali sono contenute le linee programmatiche pluriennali per lo sviluppo di entrambi i programmi.

Gli stakeholder intervengono nel processo attraverso canali telematici ed incontri di tipo istituzionale specificamente destinati al confronto con l'Ente, nonché incontri squisitamente "tecnici" mirati all'approfondimento di specifiche tematiche.

In particolare i rappresentati dell'Ente incontrano gli stakeholder nel corso delle Giornate della Trasparenza, che garantiscono un intenso e diretto scambio informativo/comunicativo.

Gli obiettivi di *performance* e quelli di trasparenza vengono poi raccolti per la redazione del Piano della *performance* e del Programma della trasparenza.

Il processo prosegue con la redazione dei rispettivi piani annuali che vengono sottoposti al vaglio sia dell'Organismo indipendente di valutazione (OIV) che del Comitato dei consumatori (CNCU), secondo quanto stabilito dalle norme.

L'ultima fase del processo prevede la sottoposizione del Programma all'Organo di indirizzo politico-amministrativo competente per l'approvazione, che avviene nella prima riunione dell'anno e, comunque, entro il termine del 31 gennaio previsto dalla normativa vigente.

Il Programma della Trasparenza – una volta approvato - viene immediatamente pubblicato sul sito istituzionale dell'Ente ed inviato al CNCU per l'approvazione da parte del Comitato rappresentativo degli stakeholder.

Processo di coinvolgimento degli stakeholder

Il processo prende le mosse dall'individuazione di dettaglio degli stakeholder portatori di interessi inerenti l'attività svolta dall'Ente.

Gli stakeholder sono coinvolti in due momenti rispetto all'adozione del Piano della Trasparenza, *ex ante* ed *ex post*.

Il coinvolgimento *ex ante* è propedeutico all'adozione del Programma della trasparenza ed a quello della *performance* annuale. (V. flusso temporale)

Il coinvolgimento *ex post* è necessario per ottenere il *feedback* sulle iniziative poste in essere per la trasparenza, la legalità e l'integrità e per raccogliere un necessario riscontro rispetto all'azione complessiva dell'Amministrazione. (V. flusso temporale)

L'implementazione di canali di contatto di diversa natura (indagine di *customer satisfaction*, sistemi sondaggi *online*, incontri istituzionali con categorie diverse di stakeholder, ecc.), consente ai portatori di interesse di esprimere il proprio punto di vista in modo continuativo e, al contempo, consente all'AC di indirizzare meglio la propria attività istituzionale.

Con riferimento agli stakeholder interni, l'AC provvede alla capillare diffusione di tutte le notizie di interesse del personale.

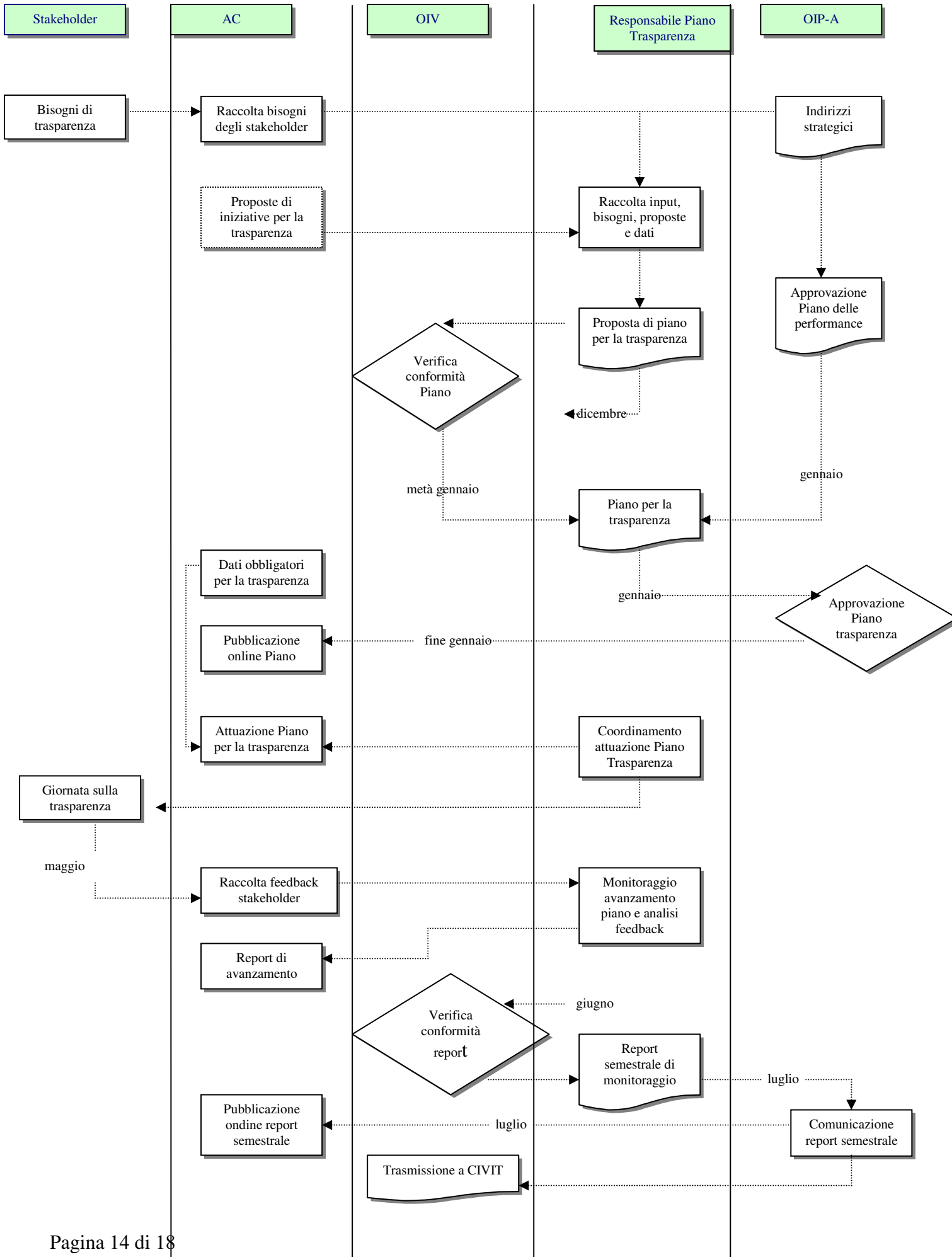
La sezione trasparenza del sito *web* è a disposizione degli utenti interni ed esterni per garantire la massima fruibilità da parte di tutti gli stakeholder.

Processo integrato di gestione della trasparenza, della legalità e dell'integrità

La predisposizione del Piano della Trasparenza, di competenza del Responsabile della Trasparenza dell'AC Udine, formalmente incaricato dall'Amministrazione, viene effettuata attraverso un *workflow* organizzativo che prevede la raccolta delle iniziative in tema di trasparenza, la raccolta dei dati obbligatori in tema di trasparenza previsti dalla norma, la successiva elaborazione di una proposta di Piano della Trasparenza ed, infine, l'approvazione da parte dell'Organo deliberativo competente.

Il coordinamento ed il monitoraggio dello stato di avanzamento del Piano, invece, attiene esclusivamente al Responsabile della Trasparenza che assicura la propria costante attenzione sulle attività previste dal Programma.

Il processo organizzativo sopra descritto, integrato con quello di sviluppo del Piano delle *performance*, è rappresentato nel diagramma di flusso seguente:



Criticità

L'intero processo di coinvolgimento degli stakeholder sconta, quale principale criticità, l'esiguità delle risorse disponibili a fronte dei temi estremamente complessi e pluriarticolati in cui l'Ente risulta impegnato.

Collegamenti con il Piano delle *performance*

Il collegamento tra Piano delle *performance* e della trasparenza è di carattere metodologico.

La sezione "iniziative" contiene i collegamenti di carattere operativo mentre in quella programmatica si trovano quelli relativi alle "giornate della trasparenza".

Sotto il profilo metodologico, invece, il collegamento tra i due Piani si concretizza nella comune matrice qualitativa alla quale tutte le attività dell'Ente fanno riferimento in modo implicito od esplicito nella propria realizzazione.

Tale matrice qualitativa si rinviene nelle dimensioni della qualità, di seguito citate, che sono state individuate dall'Ente come elementi di base ai quali conformarsi sia nell'erogazione dei servizi all'esterno che nelle azioni a beneficio dei clienti interni.

La declaratoria che segue è stata adottata dall'Ente e fa riferimento al più generale concetto di qualità sviluppato dalla Funzione Pubblica per la P.A..

Accessibilità

Disponibilità/diffusione di un insieme predefinito d'informazioni che consentono a qualsiasi potenziale fruitore di individuare agevolmente e in modo chiaro il luogo in cui il servizio o la prestazione può essere richiesta, nonché di fruirne direttamente e nel minor tempo possibile. L'accessibilità si persegue dotandosi di strutture fisiche e/o virtuali e predisponendo opportuni segnalatori o contenuti informativi messi a disposizione del pubblico, per mezzo dei quali si limitano gli impedimenti che, rendendo difficoltosa la individuazione dei siti fisici o virtuali nei quali il servizio o la prestazione può essere richiesta, di fatto (nel momento in cui si presenta l'esigenza di ottenere quel servizio o quella prestazione) ne limitano la fruizione diretta ed immediata.

Tempestività

Tempo che intercorre dal momento della richiesta al momento dell'erogazione del servizio o della prestazione. Una prestazione o un servizio è di qualità se il periodo di tempo necessario alla erogazione è inferiore o uguale ad un limite temporale predefinito (e ritenuto, convenzionalmente, appropriato per coloro che lo richiedono). Più precisamente un determinato servizio è tempestivo se esso è effettivamente erogato in tempo reale. In questo caso si può dire, convenzionalmente, che il tempo intercorso tra richiesta ed erogazione è pari a zero. La tempestività è, invece, minima o nulla se l'erogazione del servizio è effettuata al limite od oltre un certo lasso di tempo, precedentemente fissato, trascorso il quale, la valutazione sul servizio è di ordine negativo.

Trasparenza

Disponibilità/diffusione di un insieme predefinito di informazioni che consente a chi richiede un servizio o altra prestazione, di sapere a chi rivolgersi; come chiedere; cosa richiedere; in quanto tempo ed eventualmente a che costo ottenerlo.

L'erogazione di un servizio si considera trasparente quando ai fruitori siano resi noti i seguenti aspetti:

- 1) responsabile dell'Ufficio e/o procedimento
- 2) i tempi programmati di conclusione

- 3) il risultato atteso
- 4) costi associati alla erogazione del servizio richiesto
- 5) modalità di fruizione del servizio;
- 6) risposte ad eventuali disservizi o anomalie riscontrate

Efficacia

E' la rispondenza del servizio o della prestazione alle esigenze del richiedente. Un servizio o una prestazione sono efficaci se forniscono al richiedente risposte corrette, coerenti e totalmente soddisfacenti le aspettative rispetto alle esigenze del richiedente stesso.

Trasparenza delle informazioni relative alla *performance*.

In questa sezione è pubblicato integralmente il Piano delle *performance* dell'Ente e la Relazione di sintesi contenente le azioni del Programma ed il relativo stato di attuazione (vedi pag. 15 Delibera 105/2010).

(4) Le iniziative per la trasparenza e le iniziative per la legalità e la promozione della cultura dell'integrità

Il Piano contiene le iniziative destinate a promuovere la trasparenza, l'integrità e la legalità presso gli stakeholder interni ed esterni.

In particolare le iniziative assolvono:

- a) ad un adeguato livello di trasparenza sulla base delle linee guida indicate dalla CIVIT;
- b) allo sviluppo e la diffusione della cultura dell'integrità e della legalità.

Giornate della trasparenza

Con l'invito ad apposite "tavole rotonde" l'Amministrazione promuove la Trasparenza nella modalità di contatto diretto con gli stakeholder/utenti fermi restando anche gli altri strumenti indicati nel Piano.

Soci, associazioni di consumatori, centri di ricerca, utenti e osservatori qualificati vengono invitati periodicamente a partecipare ad incontri finalizzati a:

- illustrazione del Piano della Trasparenza, del Piano delle *Performance* e relativi aggiornamenti e stati di avanzamento;
- raccolta delle osservazioni, suggerimenti e commenti da parte degli intervenuti. (*feedback*).

Carta dei Servizi

La carta della Qualità dei Servizi ACI è uno strumento volto a censire e a dare visibilità a quei servizi a forte impatto sociale, riconducibili cioè ai principi della sussidiarietà, dell'inclusione sociale ecc..

Il documento è in corso di definizione e sarà pubblicato successivamente all'approvazione dell'ACI e del Consiglio Direttivo dell'AC Udine.

Obiettivi del piano

Nello spirito della Delibera si è inteso perseguire un'attività tesa alla diffusione della cultura della trasparenza, dell'integrità e della legalità, seguendo la logica del costante miglioramento dei risultati.

All'interno della sezione programmatica sono state inserite iniziative provenienti dal Piano della *Performance* dell'Ente, che denotano una forte connotazione in termini di trasparenza e trovano sede anche in questo Piano.

La caratteristica di piano a scorrimento consente ogni possibile integrazione e precisazione, nelle fasi di attuazione del piano e della sua progressiva evoluzione.

Griglia di scomposizione del programma di lavoro

| ATTIVITA' | SCADENZA | RESPONSABILE | OUTPUT/ STRUMENTO DI VERIFICA dell'ATTUAZIONE |
|---|----------------------------|---|--|
| <i>Descrizione sintetica dell'attività/del risultato atteso</i> | <i>Periodo di scadenza</i> | <i>Struttura Organizzativa responsabile</i> | <i>Risultato verificabile o strumento di verifica quali/quantitativo</i> |
| Giornata della Trasparenza | | | Verbale della giornata, pubblicazione news in modalità multicanale e sul sito web istituzionale |
| Mantenimento della sezione su Trasparenza e integrità del sito Web istituzionale | Continuativa | | Aggiornamento sezione del portale |
| Attività di sensibilizzazione sui temi della trasparenza, legalità e integrità attraverso apposite sessioni di formazione rivolte a stakeholder interni. | Continuativa | | Sessioni formative |

(5) Ascolto degli stakeholder

Customer satisfaction

L'Ente è sempre attento a monitorare la soddisfazione dei propri soci e clienti rispetto ai servizi erogati.

Procedura reclami

In tale processo è coinvolto l'Ufficio soci e il Direttore (che diffonde e mette a disposizione il proprio cellulare e la propria casella di posta elettronica), che gestiscono ogni contatto con l'utenza.

(6) Sistema di monitoraggio interno sull'adozione del Programma

Monitoraggio dell'Ente

Il monitoraggio del Piano è attuato attraverso la verifica dell'avanzamento rispetto alla *baseline* contenuta nella versione del piano approvata dall'Organo di indirizzo politico-amministrativo.

Gli scostamenti dal Piano originario sono segnalati nei *report* periodici di monitoraggio e, se necessario, verranno individuate azioni correttive che garantiscano il raggiungimento degli obiettivi programmati.

Il monitoraggio si svolge secondo due distinte metodiche:

- temporale: effettuato cioè su base semestrale, per redigere un *report* di avanzamento da sottoporre all' OIV ed all'approvazione dell'Organo di indirizzo politico-amministrativo;
- di risultato: in presenza di *milestones* di particolare rilevanza (iniziative per la trasparenza e/o l'integrità, giornate della trasparenza, ecc.), costituenti obiettivi di grande importanza per la realizzazione del Piano, è previsto un monitoraggio specifico finalizzato ad una verifica *ex ante* della coerenza tra attività intraprese ed obiettivo specifico, nonché al rispetto della correttezza temporale del processo di realizzazione. Il monitoraggio, infine, è finalizzato alla verifica di efficacia del risultato ottenuto rispetto alle aspettative dell'Amministrazione e degli *stakeholder* coinvolti.

Monitoraggio dell'OIV

Il decreto legislativo 150/2009 attribuisce all'OIV importanti compiti in materia di verifica e controllo sul livello di trasparenza raggiunto dall'Ente.

Secondo quanto previsto dall'art. 14, c. 4 lett. a), f), g) l'OIV:

- è responsabile della corretta applicazione delle linee guida, della metodologia e degli strumenti predisposti dalla CIVIT
- monitora il funzionamento complessivo del sistema della valutazione, della trasparenza e integrità, dei controlli interni ed elabora una Relazione annuale sullo stato dello stesso
- promuove ed attesta l'assolvimento degli obblighi di trasparenza

A tal fine l'OIV svolge, con l'ausilio della Struttura Tecnica Permanente/Ufficio per l'OIV, un'attività di audit, sul processo di elaborazione ed attuazione del Programma triennale nonché sulle misure di trasparenza adottate dall'amministrazione che avviene anche sulla base della compilazione di periodiche griglie di valutazione predisposte dalla Civit.

I risultati dei controlli confluiscono poi nella "**Relazione annuale sul funzionamento complessivo del sistema della valutazione, della trasparenza e integrità, dei controlli interni**", che l'OIV deve redigere entro il 30.4.2012 e che dovrà contenere anche l'attestazione prevista dall'art. 14, c. 4 lett. g) del decreto.

Gli esiti delle verifiche sono trasmessi anche agli organi politico-amministrativi dell'amministrazione, per le opportune valutazioni al fine dell'aggiornamento degli obiettivi strategici in materia di trasparenza e per l'elaborazione dei contenuti del Programma triennale.

L'audit svolto dall' OIV è funzionale anche all'individuazione di inadempimenti che possono dar luogo alla responsabilità prevista dall'art. 11, c. 9 del decreto.

Eventuali azioni previste per l'adeguamento alla normativa

Nessuna ulteriore, particolare azione è prevista, al momento, per l'adeguamento alle normative vigenti.